

## Transcript: Estefania

**Acevedo-6395583954206720-4794810719846400**

### Full Transcript

La llamada puede ser supervisada o grabada para fines de control de calidad. Hola, buenas tardes. Estoy hablando de Benefits United. Umm, usted regresó en una llamada perdida. Sí, mira, yo trato de comunicarme contigo desde el día viernes. Lo que pasa es que, mira, yo soy ca-- contratada por Surge. Entonces, Surge me dijo... Pues, me sugirió, como no voy a necesitar el seguro, entonces era para cancelarlo. Okey, está bien. No tengo ya seguro. Okey. ¿Cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social? Ya va, déjame buscar. Quiero que me expliques algo. O sea, Surge, eh, habla con nosotros, ¿no? Pues, lo que ellos contratan. Ellos nos dicen ese, eh, eh, o sea, una página, ¿no? Donde nos habla del seguro. Pero como yo nunca, o sea, como yo no he tenido comunicación con ustedes ni le he dado mis datos, o sea, no entiendo por qué yo, o sea, ella, ella me dice que lo cancele. Claro, yo no lo necesito. Pero si ustedes no saben mis datos, no saben nada, no, no sé. ¿Ustedes tienen comunicación con ellos? So, nosotros somos los administradores de beneficios de salud para diferentes agencias de la nación y Surge es una de ellas. Nosotros solo administramos los beneficios médicos, pero no trabajamos en Surge. Ah, si es que hay unas agencias donde sí te autoinscriben en los bene-- en un beneficio médico y Surge sí es uno de ellos. So, si no llamas para optar y no obtener el beneficio antes que den los treinta días de la fecha que tú recibes tu primer cheque, sí automáticamente te inscriben en ese beneficio y te empiezan a hacer deducciones. No estoy muy segura cómo ellos se comunican con los empleados, porque hay una gente que ya, que no les dice nada. Y hay otros... No, no, no estoy segura cómo ellos trabajan en e-, en esa área, pero de que hay unas agencias que sí te autoinscriben y tienes que llamar si es que no te interesa para que no te vayan a inscribir si tienes que llamar antes de esos treinta días, porque si te pasas esos treinta días, si te inscriben automáticamente. Ah, okey, ya. No, sí, porque ella, ella me preguntó que si necesitaba el seguro y yo le dije: "No", porque ya yo estaba pagando seguro aparte. Entonces, me dijo: "Llama a este número para que lo cancelen". O sea, pero yo me quedé así como que pensando y yo digo, pero en ningún momento me he comunicado yo con ellos. O sea, como yo... Mmm. Tienen los, mmm, o sea, eeeh, los datos, ¿no? Era lo que yo me quedé, ah, me quedé pensando. Entonces, por eso es la pregunta. Okey. Sí, pues ahorita te pico para ver si ya te inscribieron o no. Se dan muchas veces que la gente llama a cancelar y todavía ni los han inscrito. Ah, pero si quieres ahorita me pico. Okey. Entonces, te doy el número de Seguro Social. Los últimos cuatro, solo necesito. Cuatro, ocho, nueve, nueve. ¿Y tu nombre? María Bohórquez. Okey, permítame. Okey. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento? Mi dirección es... Eh... Mi fecha de nacimiento es, eh, cero, siete, mes, cero, siete, 11 de 1992. Y si no recuerdas tu, ah, dirección, también me puedes verificar el número de Seguro Social completo. Ya, déjame. No, lo que pasa que estoy recién mudada. Okey. Entonces, no, no me sé. Ya va. Ochenta y

uno, seis, seis, Vine Street. Algo así. Staten. Yo tengo una dirección distinta. No, desde que no me cambiaron, es la setenta y cuatro con sei-- cincuenta y uno , ¿cierto? Ajá. Okey. ¿Y la ciudad en donde vives? Esto es en Cincinnati, Ohio. Eh, su código postal cuarenta y cinco, dos, tres, nueve, que era la anterior donde yo vivía. Okey, sí, tienes tu vieja. Como no trabajamos en Surge, no se autaliza. Por eso está la vieja allí. Ah, pero ocho, cinco, seis, cinco, cero, dos, veinticinco, catorce, ¿todavía es tu número telefónico o ya cambiaron? ¿Cuál? ¿Me vuelve a repetir? Ah, ocho, cinco, seis, cinco, cero, dos, veinticinco, catorce, es el número que está registrado. Sí. ¿Sí? Okey. Y luego tengo mariabhoor168@yuma.com. ¿Eso sería correcto? Sí, correcto. Okey, so, ellos no te han inscrito en ningún plan. Ah, esos solamente son para los empleados nuevos cuando hacen... cuando hacen eso, pero como ya has estado con ellos, pues no. Pero si quieres todavía te puedo hacer un opt out, pero, pues no te han inscrito en nada. So, no te puedo cancelar nada. ¿No me puedes cancelar nada? No, porque ya no tienes cobertura, pero ya te acabo de optar para que no te vayan a autoinscribir en ese beneficio. Okey, ya. ¿Okey? Pero no, no, no tenías cobertura nada, ¿sí? Pero ya te acabo de designar. Okey, perfecto. Bueno, muchas gracias. Eso era toda. Eso era todo. Gracias. Que tengas un buen día. Igualmente.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: La llamada puede ser supervisada o grabada para fines de control de calidad.

Speaker speaker\_1: Hola, buenas tardes. Estoy hablando de Benefits United. Umm, usted regresó en una llamada perdida.

Speaker speaker\_2: Sí, mira, yo trato de comunicarme contigo desde el día viernes. Lo que pasa es que, mira, yo soy ca-- contratada por Surge. Entonces, Surge me dijo... Pues, me sugirió, como no voy a necesitar el seguro, entonces era para cancelarlo.

Speaker speaker\_1: Okey, está bien.

Speaker speaker\_2: No tengo ya seguro.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social?

Speaker speaker\_2: Ya va, déjame buscar. Quiero que me expliques algo. O sea, Surge, eh, habla con nosotros, ¿no? Pues, lo que ellos contratan. Ellos nos dicen ese, eh, eh, o sea, una página, ¿no? Donde nos habla del seguro. Pero como yo nunca, o sea, como yo no he tenido comunicación con ustedes ni le he dado mis datos, o sea, no entiendo por qué yo, o sea, ella, ella me dice que lo cancele. Claro, yo no lo necesito. Pero si ustedes no saben mis datos, no saben nada, no, no sé. ¿Ustedes tienen comunicación con ellos?

Speaker speaker\_1: So, nosotros somos los administradores de beneficios de salud para diferentes agencias de la nación y Surge es una de ellas. Nosotros solo administramos los beneficios médicos, pero no trabajamos en Surge. Ah, si es que hay unas agencias donde sí te autoinscriben en los bene-- en un beneficio médico y Surge sí es uno de ellos. So, si no

llamas para optar y no obtener el beneficio antes que den los treinta días de la fecha que tú recibes tu primer cheque, sí automáticamente te inscriben en ese beneficio y te empiezan a hacer deducciones. No estoy muy segura cómo ellos se comunican con los empleados, porque hay una gente que ya, que no les dice nada. Y hay otros... No, no, no estoy segura cómo ellos trabajan en e-, en esa área, pero de que hay unas agencias que sí te autoinscriben y tienes que llamar si es que no te interesa para que no te vayan a inscribir si tienes que llamar antes de esos treinta días, porque si te pasas esos treinta días, si te inscriben automáticamente.

Speaker speaker\_2: Ah, okey, ya. No, sí, porque ella, ella me preguntó que si necesitaba el seguro y yo le dije: "No", porque ya yo estaba pagando seguro aparte. Entonces, me dijo: "Llama a este número para que lo cancelen". O sea, pero yo me quedé así como que pensando y yo digo, pero en ningún momento me he comunicado yo con ellos. O sea, como yo...

Speaker speaker\_1: Mmm.

Speaker speaker\_2: Tienen los, mmm, o sea, eeh, los datos, ¿no? Era lo que yo me quedé, ah, me quedé pensando. Entonces, por eso es la pregunta.

Speaker speaker\_1: Okey. Sí, pues ahorita te pico para ver si ya te inscribieron o no. Se dan muchas veces que la gente llama a cancelar y todavía ni los han inscrito. Ah, pero si quieres ahorita me pico.

Speaker speaker\_2: Okey. Entonces, te doy el número de Seguro Social.

Speaker speaker\_1: Los últimos cuatro, solo necesito.

Speaker speaker\_2: Cuatro, ocho, nueve, nueve.

Speaker speaker\_1: ¿Y tu nombre?

Speaker speaker\_2: María Bohórquez.

Speaker speaker\_1: Okey, permíteme. Okey. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_2: Mi dirección es... Eh... Mi fecha de nacimiento es, eh, cero, siete, mes, cero, siete, 11 de 1992.

Speaker speaker\_1: Y si no recuerdas tu, ah, dirección, también me puedes verificar el número de Seguro Social completo.

Speaker speaker\_2: Ya, déjame. No, lo que pasa que estoy recién mudada.

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_2: Entonces, no, no me sé. Ya va. Ochenta y uno, seis, seis, Vine Street. Algo así. Staten.

Speaker speaker\_1: Yo tengo una dirección distinta.

Speaker speaker\_2: No, desde que no me cambiaron, es la setenta y cuatro con sei-- cincuenta y uno , ¿cierto?

Speaker speaker\_1: Ajá. Okey. ¿Y la ciudad en donde vives?

Speaker speaker\_2: Esto es en Cincinnati, Ohio. Eh, su código postal cuarenta y cinco, dos, tres, nueve, que era la anterior donde yo vivía.

Speaker speaker\_1: Okey, sí, tienes tu vieja. Como no trabajamos en Surge, no se autaliza. Por eso está la vieja allí. Ah, pero ocho, cinco, seis, cinco, cero, dos, veinticinco, catorce, ¿todavía es tu número telefónico o ya cambiaron?

Speaker speaker\_2: ¿Cuál? ¿Me vuelve a repetir?

Speaker speaker\_1: Ah, ocho, cinco, seis, cinco, cero, dos, veinticinco, catorce, es el número que está registrado.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: ¿Sí? Okey. Y luego tengo mariabhoor168@yuma.com. ¿Eso sería correcto?

Speaker speaker\_2: Sí, correcto.

Speaker speaker\_1: Okey, so, ellos no te han inscrito en ningún plan. Ah, esos solamente son para los empleados nuevos cuando hacen... cuando hacen eso, pero como ya has estado con ellos, pues no. Pero si quieres todavía te puedo hacer un opt out, pero, pues no te han inscrito en nada. So, no te puedo cancelar nada.

Speaker speaker\_2: ¿No me puedes cancelar nada?

Speaker speaker\_1: No, porque ya no tienes cobertura, pero ya te acabo de optar para que no te vayan a autoinscribir en ese beneficio.

Speaker speaker\_2: Okey, ya.

Speaker speaker\_1: ¿Okey? Pero no, no, no tenías cobertura nada, ¿sí? Pero ya te acabo de designar.

Speaker speaker\_2: Okey, perfecto. Bueno, muchas gracias. Eso era toda. Eso era todo.

Speaker speaker\_1: Gracias. Que tengas un buen día.

Speaker speaker\_2: Igualmente.